



المواصفات القياسية  
ISO9001:2015  
ISO/IEC20000:2011  
ISO/IEC27001:2013  
ISO22301:2012

# المصرف العراقي للتجارة

سياسة وأجراءات قسم صيرفة المؤسسات

الاصدار 000000

قسم صيرفة المؤسسات		
		الاعداد
		المسمى الوظيفي
التاريخ:		الشخص الموافق وتوقيع المانح للموافقة

00/00/00	(00)	التنقيح	01/06/2022	00	النسخة	IP	الرمز
3							



المواصفات القياسية  
ISO9001:2015  
ISO/IEC20000:2011  
ISO/IEC27001:2013  
ISO22301:2012

## تغيير السجل

التاريخ	الفرد المسؤول عن إجراء التغيير	النسخة	الوصف

## أحدث المراجعات والموافقات

الاسم	المنصب	التاريخ

## التوزيع

الاسم	المنصب	التاريخ

00/00/00	(00)	التفويض	01/06/2022	00	النسخة	IP	الرمز
3							



المواصفات القياسية  
ISO9001:2015  
ISO/IEC20000:2011  
ISO/IEC27001:2013  
ISO22301:2012

## الفهرس

1.....	المقدمة
2.....	الهدف
2.....	التعاريف
3.....	النطاق
4.....	السياسة
5.....	القانون

00/00/00	(00)	التنقيح	01/06/2022	00	النسخة	IP	الرمز
3							



المواصفات القياسية  
ISO9001:2015  
ISO/IEC20000:2011  
ISO/IEC27001:2013  
ISO22301:2012

## 1- المقدمة

أن ادارة العلاقات الناجحة وطويلة الامد لبناء علاقة مصرفية استراتيجية مع زبائن المصرف من الشركات حيث يسعى القسم في التعرف على اعمالهم عن قرب وعن نوعية النشاط التجاري التي تمارسها هذه الشركات من اجل ايجاد الحلول المناسبة لحل وتذليل المعوقات والتحديات ان وجدت.

من مهام القسم التسويق المصرفي الذي يعد احد اهم الانشطة التي يقوم بها المصرف لغرض عرض جميع المنتجات التي يقدمها لجذب الزبائن المحتملين وادامة التعامل مع الزبائن الحاليين حيث يتم تسويق مجموعة العمليات المصرفية المتعلقة بالاعتمادات المستندية والحوالات وخطابات الضمان والقروض الى الشركات ويهدف التسويق المصرفي الى اىصال الخدمات الى الشركات باستخدام وسائل الترويج المتاحة ولغرض ادامة العلاقة وتقويتها مع الزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد بما يحقق الفائدة للمصرف وضمان استمرار تعاملهم مع مصرفنا.

00/00/00	(00)	التنقيح	01/06/2022	00	النسخة	IP	الرمز
3							



المواصفات القياسية  
ISO9001:2015  
ISO/IEC20000:2011  
ISO/IEC27001:2013  
ISO22301:2012

## 2- الهدف

- التسويق
- المتابعة
- الشركات الكبرى
- شعبة الضمانات السيادية (للقطاع الخاص)

00/00/00	(00)	التفويض	01/06/2022	00	النسخة	IP	الرمز
3							



المواصفات القياسية  
ISO9001:2015  
ISO/IEC20000:2011  
ISO/IEC27001:2013  
ISO22301:2012

### 3- النطاق

- يعمل قسم صيرفة المؤسسات على جميع حسابات الشركات الكبرى والمتوسطة والبسيطة والسفارات والمنظمات والنوادي وعلى كيان التاجر.

### 4- الهيكلية

- مدير قسم صيرفة المؤسسات
- معاون مدير قسم صيرفة المؤسسات
- شعبة التسويق
- شعبة المتابعة
- شعبة الشركات الكبرى
- شعبة الضمانات السيادية (للقطاع الخاص)

00/00/00	(00)	التنقيح	01/06/2022	00	النسخة	IP	الرمز
3							



المواصفات القياسية  
ISO9001:2015  
ISO/IEC20000:2011  
ISO/IEC27001:2013  
ISO22301:2012

## 5- السياسة

أن سياسة القسم تعمل على بناء علاقات إيجابية مع العملاء والمساعدة في إنشاء أعمال جديدة و تحديد الفرص لتحقيق نسبة أرباح أكبر كما يقوم بالحفاظ على العملاء الحاليين للمؤسسة و اجراء الابحاث والدراسات لإيجاد طرق لتمييز المصرف العراقي للتجارة على منافسية في السوق ويحتاج هذا القسم إلى فريق عمل يجمع خبرات التسويق والمبيعات وكما يلي:

- فهم احتياجات العملاء والعمل على تسهيل متطلبات الشركات بعد الرجوع الى كبار المديرين بغية اخذ موافقات قد تكون منفردة حسب الاحتياج وحسب كل حالة عمل.
- اختيار وتحديد الموظفين للعمل في قسم صيرفة المؤسسات مع مايتناسب مع متطلبات العمل وذلك حسب المؤهلات التي يراها مدير القسم من المهارات اللغوية او العمل المصرفي في كل موقع عمل او فرع من فروع المصرف العراقي للتجارة
- التعامل مع جميع الكيانات وتقديم الحلول الساندة و المناسبة بطريقة دبلوماسية من خلال فريق عمل متكامل.
- تقديم خدمة للعملاء تساعد على اكتساب ثقة العملاء تعتبر نقطة اكتساب ثقة العميل من أهم النقاط التي يركز عليها القسم ، لأن اكتساب ثقة العميل يعمل على زيادة عدد المبيعات بشكل ملحوظ وذلك يحدث عن طريق المصادقية مع كل العملاء
- الحفاظ على العملاء الحاليين والحفاظ على استمرار التعامل معهم .
- بناء العلاقات لجذب العملاء الجدد.
- دراسة المنافسين بشكل مستمر وتقديم اقتراحات لتحسين وضع المصرف
- القدرة على تقديم الحلول المناسبة بشكل سريع.

00/00/00	(00)	التنقيح	01/06/2022	00	النسخة	IP	الرمز
3							



المواصفات القياسية  
ISO9001:2015  
ISO/IEC20000:2011  
ISO/IEC27001:2013  
ISO22301:2012

## 6- الاجراءات

- 1- ايجاد و استقطاب الشركات المحلية و الأجنبية التي تعمل في مختلف المجالات ذات السمعة و الكفاءة و اصحاب المشاريع كمشاريع الكهرباء و الاتصالات و الإسكان و صناعة الأسمنت... الخ و تقديم الخدمات المصرفية التي تلبي احتياجاتهم و متطلبات عملهم.
- 2- عمل كتب ربط الودائع للشركات التي ترغب برط وديعة بعملتي الدينار و الدولار بعد ورد الطلب من قبل الزبون الى الفرع ومن ثم تزويدنا به لاجراء اللازم.
- 3- التواصل مع فروع المصرف لتقديم الأفضل لزبائنه و تسويق الخدمات المصرفية كما جاء بالفقرة أعلاه.
- 4- ايجاد الحلول لإستفسارات زبائن المصرف ( الشركات ) من خلال التنسيق مع الأقسام الأخرى فيما لو كان هناك استيضاحات او معوقات في إجراء المعاملات المصرفية لدى تلك الأقسام و التوصل الى الحلول المناسبة.
- 5- تخصيص عمل لكل موظف موجود بالقسم ان يكون مسؤول عن عدد معين من الشركات لغرض التواصل معهم و ادارة العلاقة بين الزبون و المصرف والذي بدوره يرفع تقارير اسبوعية الى ادارة القسم.
- 6- العمل على وضع اليات فتح الحساب للشركات المحلية و الاجنبية و القطاع المختلط اضافة الى تحديثها و متابعة الفروع على الالتزام بها ..
- 7- التواصل المستمر مع زبائن المصرف لمعرفة في حال يواجه مشاكل في بعض الاجراءات.
- 8- التواصل مع الزبائن الذين يتوفر لديهم تعاملات مميزة مع المصرف و متابعتهم و حل مشاكلهم لتوطيد العلاقة بينهم. ( من خلال موظف ادارة العلاقة )
- 9- تدقيق اوليات الشركات و الاعتماد على الباركود حيث يتم تزويدنا باوليات الشركات من قبل فروع المصرف ليتم تاكد من وضع القانوني للشركة من قبل مسجل الشركات و البيانات المالية للشركة من قبل مجلس مهنة مراقبة و تدقيق الحسابات بالنسبة للشركات المحلية اما بالنسبة للشركات الاجنبية يتم استحصال صحه صدور باوليات الشركة (الشركة الام و فرع الشركة الاجنبية ) الواردة الينا من قبل الفرع من قبل وزارة الخارجية و وزارة التجارة و مجلس مهنة مراقبة و تدقيق الحسابات , بالاضافة الى الكتب الخاصة بربط ودائع تاسيس الشركات التي يتم ارسالها الى دائرة مسجل الشركات.

00/00/00	(00)	التنقيح	01/06/2022	00	النسخة	IP	الرمز
3							



المواصفات القياسية  
ISO9001:2015  
ISO/IEC20000:2011  
ISO/IEC27001:2013  
ISO22301:2012

- 10-** المتابعة مع فروع المصرف والشركة لغرض اكمال الاوليات الخاصة بالشركة و عرضها على قسم الابلاغ عن غسل الاموال و تمويل الارهاب لتتم بعدها منح موافقة فتح الحساب بالنسبة للشركات المحلية، اما الشركات الاجنبية يتم التنسيق مع قسم الابلاغ عن غسل الاموال و تمويل الارهاب و قسم ادارة المخاطر ليتم تزويدهم بالاوليات ليتمكنوا من عمل الاستثمار الخاصة ورفعها لنائب رئيس المصرف للحصول على موافقة.
- 11-** احد الادوار التي يقوم بها القسم هو حلقة الوصل بين الزبون الطالب للتسهيلات المصرفية وقسم الائتمان من خلال شرح الية طلب التسهيلات المصرفية وتهيئة الاوراق الواجب توفرها ليتم تهيئتها من قبل قسم صيرفة المؤسسات وتحويلها الى قسم الائتمان ليتم دراسة طلب الزبون ودراسة اولية لدراسة الجدوى والتحليل المالي ليتم لاحقاً رفعها الى قسم الائتمان .
- 12-** المتابعة مع الفروع لتحديث اوليات الشركات و كذلك الاتصال بالشركات المتوقعة عن التعامل مع المصرف و حثها على اعادة تفعيل حساباتهم و ايجاد الحلول للمشاكل و المعوقات التي ادت الى ترك الزبون للتعامل مع المصرف.
- 13-** يقوم منتسبوا القسم بزيارات ميدانية الى الشركات الرصينة، ذات السمعة الطيبة والتي قد تتوفر عندها معلومات اضافية عن كونها نشيطة في مجال عملها حيث يقوم منتسبونا بالتعريف عن انفسهم ويقدمون نبذة عن المصرف
- 14-** الخدمات والمنتجات الي يقدمها لغرض بدء الحوار مع صاحب القرار فيها ان امكن ( المدير المفوض مثلا ) أو من يكون متواجدا في الشركة ليعمل على ايصال الفكرة الى رب العمل
- 15-** في خلال ذلك يقوم فريق التسويق بتقديم بطاقة الزيارة التي تحمل وسائل وطرق الاتصال بالقسم لكي يتسنى للمقابل الاتصال لاحقا للاستفسار أو ترتيب تفاصيل معينة لاغراض فتح الحساب مع فرع معين من فروعنا.
- 16-** يبقى فريق التسويق على اتصال بالجهة التي تمت زيارتها بين الحين والأخرولحين البت في رغبة الشركة بالتعامل مع المصرف من عدمه.
- 17-** يقوم المسوقون باشعار القسم بالشركات التي سبق لهم زيارتها وتقدمت بطلب فتح حساب لها حيث يتم الاشارة الى ذلك في جدول الخاص بالقسم.

00/00/00	(00)	التنقيح	01/06/2022	00	النسخة	IP	الرمز
3							



المواصفات القياسية  
ISO9001:2015  
ISO/IEC20000:2011  
ISO/IEC27001:2013  
ISO22301:2012

### مهام مدير قسم صيرفة المؤسسات :

للأشراف على تنفيذ ومتابعة سياسة واجراءات القسم .

### مهام معاون مدير القسم :

للأشراف على تنفيذ ومتابعة سياسة واجراءات القسم .

### مهام شعبة التسويق

1- حث الشركات على فتح حسابات لدى مصرفنا وبحسب التعليمات النافذة مما يحقق اهداف المصرف في استقطاب الشركات

2- الاجتماعات واللقاءات المستمرة مع هذه الشركات وتعريفهم بالخدمات التي يقدمها مصرفنا للشركات وكذلك جدول اسعار العمليات المصرفية المنافس المعتمد لدى مصرفنا .

3 - اعلام الشركات عن شبكة المراسلين القوية والرصينة التي يتمتع بها مصرفنا وشرح كيفية فتح الاعتمادات واصدار خطابات الضمان واليات الحوالات والتعريف باجراءات المنصة لغرض جلب اكبر عدد ممكن من عملياتهم الدولية عن طريق مصرفنا وبالتالي جذب الكتلة النقدية الى المصرف

4- قيام قسم صيرفة المؤسسات باستلام وترويج معاملات القروض الصناعية وحسب قرار مجلس الوزراء (24930) لسنة 2024 يتم استلام الطلب كاملاً مع المتطلبات الاولية الواجب تقديمها من قبل الزبون للمصرف والتأكد من كونها مستوفيه ليتم رفعها الى قسم الائتمان لدراسة الملف والتأكد من وجود كافة المتطلبات الاولية للحصول على التمويل بناءً على طلب الشركات العراقية.

00/00/00	(00)	التنقيح	01/06/2022	00	النسخة	IP	الرمز
3							



المواصفات القياسية  
ISO9001:2015  
ISO/IEC20000:2011  
ISO/IEC27001:2013  
ISO22301:2012

### مهام شعبة الشركات الكبرى

- 1- ادارة علاقات الشركات ( Relationship Managers ) في الادارة العامة وفي كل فرع من فروع المصرف من خلال استقبال الشركات ومتابعة تعاملاتهم مع المصرف بحيث يكون محطة وقوف واحدة وعلى علم ودراية كاملة بكل التعاملات المصرفية بالإضافة الى تمكنه من اللغة الانكليزية ويكون مرتبط بشعبة الشركات الكبرى.
- 2- العمل على تقوية او اصر التعاون مع زبائن المصرف من الشركات التي تتعامل مع مصرفنا بالإضافة الى الشركات الكبرى الجديدة الأخرى لغرض استقطابها لفتح حسابات والعمل مع مصرفنا
- 3- التنسيق والتعاون مع اقسام المصرف المختلفة وخصوصا اقسام الاعتمادات وخطابات الضمان والحوالات لمتابعة اعمالهم مع الشركات من اجل تسهيل الاجراءات
- 4- تقديم الاستشارات للشركات وشرح اليات العمل والتي تؤدي الى تطوير حجم التعامل معهم
- 5- تحديد المواعيد وتوقيات الاجتماعات وبشكل منتظم مع الشركات لغرض الاستماع الى المشاكل التي تواجههم وايجاد الحلول المناسبة لها لغرض معالجتها ومراعاة عدم تكرارها للتأكد من تحقيق اهداف المصرف في استقطاب هذه الشركات

### مهام شعبة المتابعة

- 1- إيجاد الحلول لإستفسارات زبائن المصرف ( الشركات ) من خلال التنسيق مع الأقسام الأخرى فيما لو كان هناك استيضاحات او معوقات في إجراء المعاملات المصرفية لدى تلك الأقسام و التوصل الى الحلول المناسبة.
- 2- اعداد كتب ربط الودائع للشركات التي ترغب بربط وديعة بعملتي الدينار و الدولار بعد ورد الطلب من قبل الزبون الى الفرع ومن ثم تزويدنا به لاجراء اللازم.

00/00/00	(00)	التنقيح	01/06/2022	00	النسخة	IP	الرمز
3							



المواصفات القياسية  
ISO9001:2015  
ISO/IEC20000:2011  
ISO/IEC27001:2013  
ISO22301:2012

- 3- العمل على وضع اليات فتح الحساب للشركات المحلية والاجنبية و القطاع المختلط اضافة الى تحديثها و متابعة الفروع على الالتزام بها .
- 4- تدقيق اوليات الشركات والاعتماد على الباركود حيث يتم تزويدنا باوليات الشركات من قبل فروع المصرف ليتم تاكد من وضع القانوني للشركة من قبل مسجل الشركات و البيانات المالية للشركة من قبل مجلس مهنة مراقبة و تدقيق الحسابات بالنسبة للشركات المحلية اما بالنسبة للشركات الاجنبية يتم استحصال صحه صدور باوليات الشركة (الشركة الام و فرع الشركة الاجنبية ) الواردة اليها من قبل الفرع من قبل وزارة الخارجية و وزارة التجارة و مجلس مهنة مراقبة و تدقيق الحسابات , بالاضافة الى الكتب الخاصة بربط ودائع تاسيس الشركات التي يتم ارسالها الى دائرة مسجل الشركات
- 5- المتابعة مع فروع المصرف والشركة لغرض اكمال الاوليات الخاصة بالشركة و عرضها على قسم الابلاغ عن غسل الاموال و تمويل الارهاب لتتم بعدها منح موافقة فتح الحساب بالنسبة للشركات المحلية ،اما الشركات الاجنبية يتم التنسيق مع قسم الابلاغ عن غسل الاموال و تمويل الارهاب و قسم ادارة المخاطر ليتم تزويدهم بالاوليات ليتمكنوا من عمل الاستثمار الخاصة ورفعها لنائب رئيس المصرف للحصول على موافقة.
- 6- التنسيق والتعاون مع اقسام المصرف المختلفة وخصوصا اقسام الاعتمادات وخطابات الضمان والحوالات والائتمان لمتابعة اعمالهم مع الشركات من اجل تسهيل الاجراءات
- 7- تحليل البيانات المالية المحدثة للشركات التي ترغب برفع حجم التعامل يتم رفع الطلب من الفرع بعد يتم تحليل البيانات وذكر توصية القسم مع راي الفرع وارسالها الى قسم الابلاغ عن غسل الاموال و تمويل الارهاب لبيان رأيهم من رفع حجم التعامل من عدمه .

### مهام شعبة الضمانات السيادية للقطاع الخاص

- 1- احد الادوار التي يقوم بها القسم هو حلقة الوصل بين الزبون الطالب للتسهيلات المصرفية وقسم الائتمان من خلال شرح الية طلب التسهيلات المصرفية وتهيئة الاوراق الواجب توفرها ليتم تهيئتها من قبل قسم صيرفة المؤسسات وتحويلها الى قسم

00/00/00	(00)	التفتيح	01/06/2022	00	النسخة	IP	الرمز
3							



المواصفات القياسية  
ISO9001:2015  
ISO/IEC20000:2011  
ISO/IEC27001:2013  
ISO22301:2012

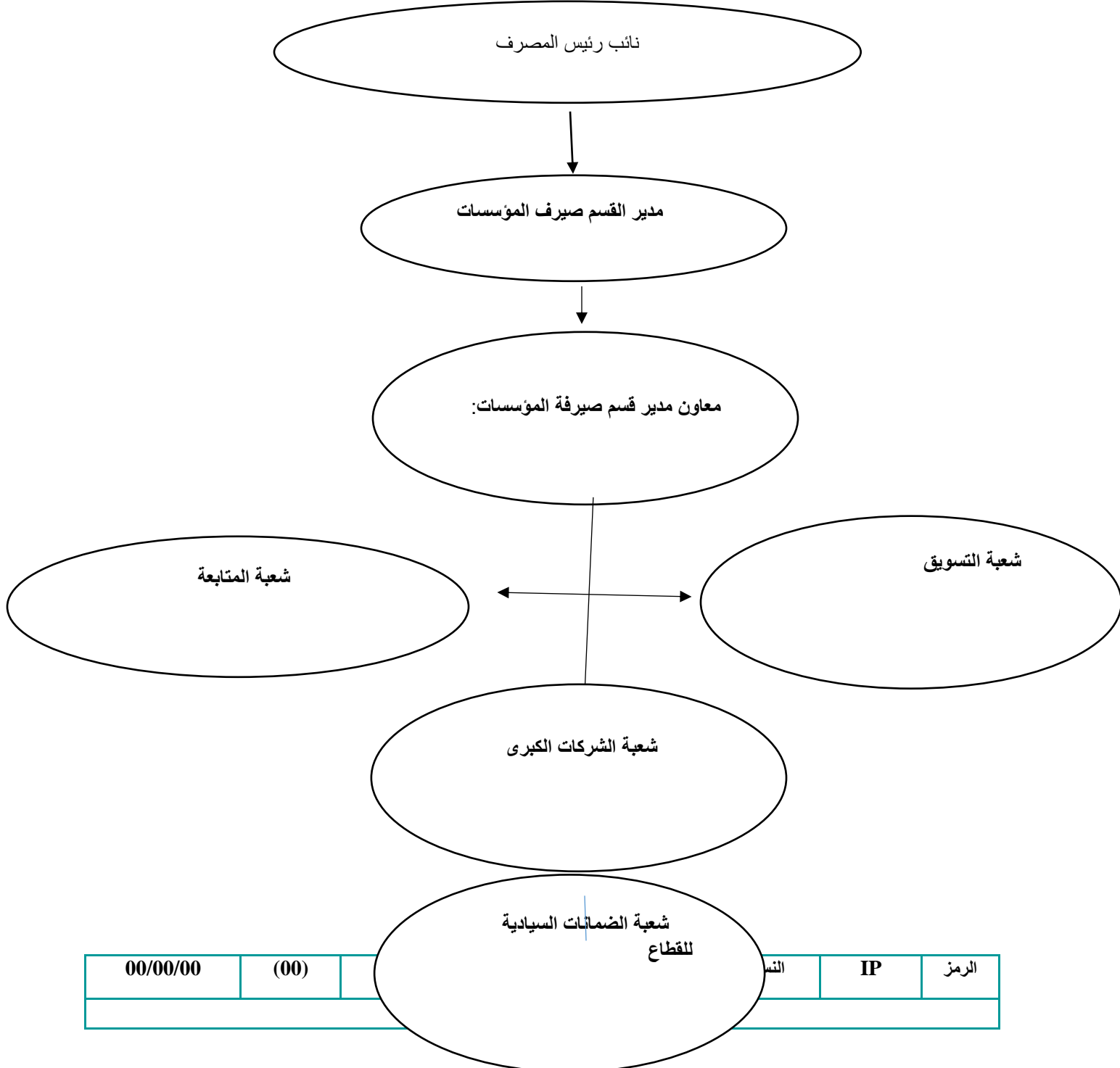
الائتمان ليتم دراسة طلب الزبون ودراسة اولية لدراسة الجدوى والتحليل المالي ليتم لاحقاً رفعها الى قسم الائتمان .

2- قيام قسم صيرفة المؤسسات باستلام وترويج معاملات القروض المشاريع السيادية الصناعية الصغيرة والمتوسطة وحسب قرار مجلس الوزراء (24956) لسنة 2024 وان الاقسام المعنية بهذا البرنامج حالياً(قسم الائتمان، قسم المؤسسات المالية، قسم صيرفة المؤسسات، القسم القانوني) يتم استلام الطلب كاملاً مع المتطلبات الاولية الواجب تقديمها من قبل الزبون للمصرف وحسب قرار مجلس الوزراء المرقم 23404 لسنة 2023 والتأكد من كونها مستوفيه ليتم رفعها الى قسم الائتمان لدراسة الملف والتأكد من وجود كافة المتطلبات الاولية ليتسنى رفعها الى وزارة المالية، وايضا رفع الطلب الى قسم المؤسسات المالية لاجل مخاطبة المصارف والمؤسسات المالية (مؤسسة ضمان الصادرات) لغرض استحصال العروض وموافقتهم للحصول على التمويل بناءً على طلب الشركات العراقية.

00/00/00	(00)	التنقيح	01/06/2022	00	النسخة	IP	الرمز
3							



المواصفات القياسية  
ISO9001:2015  
ISO/IEC20000:2011  
ISO/IEC27001:2013  
ISO22301:2012





المواصفات القياسية  
ISO9001:2015  
ISO/IEC20000:2011  
ISO/IEC27001:2013  
ISO22301:2012

## 7- القانون

- قانون مزاولة مهنة الصيدلة والاتجار بالادوية والمواد السامة رقم 86 لسنة 1956
- قانون التجارة المرقم 30 لسنة 1984
- الضوابط الرقابية المرقمة 306/4/1/9 في 2016/9/19

00/00/00	(00)	التنقيح	01/06/2022	00	النسخة	IP	الرمز
3							